

An aerial photograph of a mountain valley. In the foreground, a wide, light-colored river flows through a dense green forest. A paved road curves along the right bank of the river. In the middle ground, a small village with colorful houses is nestled in a valley. The background features rolling green hills and distant mountain ranges under a cloudy sky.

**Safe
travels**

by

WORLD
TRAVEL &
TOURISM
COUNCIL

kazakh
tourism

Краткосрочная Аренда жилых помещений

**Ведущие глобальные протоколы по
восстановлению отрасли сектора**

LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET L'APPROCHE DANS LE SECTEUR DES VOYAGES ET DU TOURISME

LES OBJECTIFS

1. Définir des meilleures pratiques de l'industrie lors du passage de la stade de gestion de la crise à la reprise de l'activité
2. Le principe fondamental de l'établissement des protocoles de travail dans les nouvelles conditions est défini par la sécurité, la santé et le bien-être des voyageurs et des employés du secteur du tourisme

LES APPROCHES

1. Assurer la cohérence de l'action grâce à une approche coordonnée, collaborative et transparente, étayée par des données médicales dans les secteurs du voyages et du tourisme, et approuvée par les gouvernements et les autorités de santé publique.
2. Diffuser auprès des organismes du tourisme les normes de travail unifiées et cohérentes. Les normes doivent être simples, pratiques, unifiées et axées sur les résultats qui sont élaborées pour les différents pays et destinations.
3. Rétablir la confiance des voyageurs grâce à une communication et un marketing efficaces; leur communiquer des informations sur les protocoles mis en œuvre et les garanties de sécurité.
4. Plaider en faveur des mesures de soutien au secteur du tourisme afin d'accélérer sa reprise et de contribuer à la reprise de la demande des services touristiques.



INTRODUCTION

Les normes de travail mentionnées ci-dessous pour les organisations/entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme ont été établies compte tenu de l'expérience des entreprises de premier plan dans ce domaine. Beaucoup de ces entreprises collaborent avec des experts fiables en santé, avec des représentants de l'appareil d'état, afin que l'ouverture des services d'hébergement des voyageurs se déroule de manière responsable, sans risques pour la santé et le bien-être. L'objectif de ces normes est de diffuser des instructions unifiées et cohérentes à tous les organisations d'hébergement. Une attention accrue est accordée à la santé, à la sécurité et à la distanciation sociale conformément aux besoins et aux attentes des voyageurs. Notez que ces directives peuvent être modifiées: elles peuvent être remplacées par des restrictions plus strictes si un changement épidémiologique l'exige, ou complètement supprimées si le risque de propagation du virus disparaît. Les informations sont fournies compte tenu des caractéristiques opérationnelles de certains types d'organisations /d'entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme. Avant d'appliquer ces recommandations, des consultations supplémentaires sont nécessaires. Nous encourageons vivement toutes les organisations/ entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme à suivre les dernières directives des organisations locales, fédérales, régionales et / ou internationales de santé publique, y compris l'organisation mondiale de la santé (l'OMS).

Il est important de noter que ces mesures de sécurité sont conçues pour des activités dans des environnements à haut risque, c'est-à-dire lorsque le virus continue de se propager de manière durable. Par conséquent, les organisations/entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme doivent modifier les mesures de précaution conformément à la législation locale, nationale et / ou internationale sur la santé qui est en vigueur. Les mesures doivent être prises pour une durée limitée, faire l'objet d'une réévaluation et d'une surveillance régulières, en fonction des informations fournies par les organismes de santé. En outre, lorsque des mesures plus efficaces sont élaborées, elles doivent être prises immédiatement et les mesures obsolètes annulées. En particulier, s'il existe plusieurs types de mesures pour protéger la santé des clients et des travailleurs, la préférence devrait être donnée aux mesures les moins coûteuses, en particulier pour les petites et moyennes entreprises.

Les normes de travail proposées pour les organisations/entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme sont créées directement pour les organisations fournissant des services, et non pour les services de réservation, car le rôle du service de réservation est de simplifier les transactions entre les opérateurs et les clients. Cependant, les services de réservation doivent diffuser des informations sur ces normes de travail.

Pour éviter les différences de terminologie, voici les définitions des concepts de base:

- **Le local pour la location à court terme (Short-term rental):** un local résidentiel entièrement meublé ou un local résidentiel associé, tel qu'un appartement au-dessus d'un garage ou un appartement au sous-sol, ou tout autre espace disponible pour la location aux clients pour la durée maximale autorisée qui est déterminée par la législation fédérale et/ou locale.
- **Opérateur de location à court terme (Short-term rental operator):** le propriétaire unique d'un bien, une PME ou une société de gestion immobilière qui est propriétaire d'un bien pour la location à court terme, qu'il s'agisse d'un propriétaire, locataire, titulaire d'un prêt hypothécaire, titulaire d'une licence, fiduciaire, syndic de

faillite, bénéficiaire, exécuteur ou à tout autre titre

• **Une plate-forme de location à court terme: (Short term rental platform):**

(Short term rental platform): La prestation services intermédiaires destinée à mettre en relation des clients potentiels avec des propriétaires de bien professionnels ou non professionnels offrant des services de location à court terme.

Afin de maintenir l'uniformité / la cohérence entre les différents secteurs du tourisme, le WTTC a divisé les normes en quatre groupes, à savoir:

1. Renforcement de la préparation opérationnelle et professionnelle

2. Assurance du séjour en toute sécurité

3. Rétablissement de la confiance

4. Politique incitative

1. Renforcement de la préparation opérationnelle et professionnelle

Comme les organisations / entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme reprennent leurs activités, ils doivent optimiser le volume et la qualité des services qu'ils fournissent. En outre, une attention particulière devrait être accordée à la compétence des employés du secteur de la location à court terme, ce qui faciliterait l'élaboration et l'exécution du plan de travail. De nombreuses organisations/entrepreneurs spécialisés dans la location à court terme peuvent ne pas avoir leur propre personnel ou peuvent transmettre au sous-traitance les services de nettoyage des locaux. Néanmoins, il faut accorder la priorité à la sécurité conformément aux instructions suivantes:

• Les opérateurs de location à court terme doivent se préparer à la reprise de leur activité par le biais de:

– Appliquer le plan de prévention de la COVID-19, y compris le plan d'action/ la liste de contrôle des mesures pour la prévention de l'infection et un plan de nettoyage et de désinfection distinct

– Appliquer les normes de travail et les instructions relatives à la sécurité et à la protection de la santé du personnel, y compris les examens médicaux du personnel, si nécessaire, conformément à la législation locale. Informer le personnel qu'ils doivent rester chez eux en cas de symptômes ou de fièvre conformément aux directives de l'organisation mondiale de la santé (l'OMS).

– Identifier et diffuser les meilleures pratiques en matière d'hygiène et de désinfection approuvées par les experts, les autorités de santé publique et les organismes publics

– Intégrer des technologies d'automatisation: la mise en oeuvre de l'interaction avec le client, l'enregistrement et le paiement sans contact, le cas échéant. Si le paiement sans contact n'est pas possible, il est nécessaire d'utiliser des gants, de désinfecter les mains

• Les opérateurs de location à court terme devraient améliorer la compétence de leurs employés / leur personnel en ce qui concerne la préparation et l'exécution des plans de travail. Ils devront à cet effet:

– Élaborer des instructions faciles à utiliser pour les opérateurs de location à court terme afin de garantir le respect des exigences en matière d'hygiène

– Fournir au personnel le matériel nécessaire; fournir des informations sur le contrôle des infections et les règles de contact physique, des vêtements appropriés, assurer le respect des mesures d'hygiène efficaces (l'utilisation des masques et des gants conformément aux recommandations des autorités de santé publique locales).

– Informer le personnel sur la base des directives les plus récentes des experts, des

autorités de santé publique et / ou de l'OMS

– Réviser les règles et conditions de la délivrance des arrêts maladie, mettre à jour ces règles et conditions conformément à la législation en vigueur.

2. Assurance du séjour en toute sécurité

Afin de garantir un séjour en toute sécurité grâce à l'amélioration de la qualité de la désinfection et au respect des normes d'hygiène, les opérateurs de location à court terme doivent:

• Mettre l'accent sur l'amélioration de la qualité de l'assainissement, de la désinfection et des techniques de nettoyage en profondeur, ainsi qu'à l'augmentation de la fréquence du nettoyage/de la désinfection:

– Choisir les moyens de désinfection recommandés par les autorités de santé publique

– Fournir au personnel de nettoyage des instructions de travail mises à jour qui mettent l'accent sur le nettoyage des zones les plus fréquemment utilisées du logement: chambres à coucher, espaces communs, salles de bains, cuisines, salles à manger et appareils ménagers. Si nécessaire, augmentez la fréquence du nettoyage.

– Enlever les objets étrangers, tels que les vases et les objets de décor

– Dans la mesure du possible, permettre aux clients de refuser le service de nettoyage quotidien pendant leur séjour.

– Veiller à ce que les clients respectent la distanciation sociale au moyen de marques/indices appropriés, y compris dans les ascenseurs.

– Fournir aux clients l'accès aux postes sanitaires avec les désinfectants approuvés (les produits sanitaires à base d'alcool ou d'acide hypochloreux pour la désinfection des mains). Placer les postes sanitaires spécifiés à l'entrée de l'établissement.

– Recommander aux clients et au personnel de se laver les mains fréquemment et soigneusement, si possible fournir des serviettes en papier jetables.

– Encourager le personnel à utiliser des équipements de protection individuelle: gants jetables, tabliers, blouses, masques.

• L'interaction avec les clients doit être basée sur les principes d'information et de respect de la distanciation sociale:

– Avant l'arrivée, les clients doivent être envoyés à un examen médical volontaire si les autorités de votre région l'exigent.

– Il est nécessaire de limiter l'interaction physique avec les clients lors de la remise des clés. Cette opération devrait idéalement avoir lieu en mode sans contact. Il est recommandé de mettre en oeuvre l'auto-enregistrement lors de l'arrivée et du départ des clients. Dans la mesure du possible, les paiements doivent être effectués en ligne ou sans contact.

3. Rétablissement de la confiance

Alors que les plates-formes et les opérateurs de location à court terme travaillent à rétablir la confiance des clients grâce à la transparence et à la communication transparente avec le public et les clients, ils devraient:

• Informer les clients de manière claire, cohérente et opportune sur les nouvelles normes d'hygiène en utilisant leurs propres canaux d'information, à la fois avant la réservation et sur place. Fournir aux clients des documents d'information sur les normes de nettoyage améliorées, la nécessité de respecter la distanciation sociale, ainsi que des documents contenant d'autres recommandations, sur des supports en papier ou électroniques.

• Informer les clients avant leur voyage (ou, si nécessaire, en personne, dès leur

arrivée dans l'établissement) sur les règles de conduite et les restrictions en vigueur dans la région et dans l'établissement.

- Informer les clients sur la base des directives des autorités de santé publique. Ces règles de conduite / directives peuvent inclure le port des masques, les règles de lavage des mains, le respect de la distanciation sociale.
- Expliquer aux clients quel type de soutien est mis à leur disposition en cas des questions/problèmes. Afin de garantir la tranquillité des clients, les opérateurs de la location à court terme doivent être compétents et prêts à répondre à toutes les questions des clients et à les informer sur les normes de travail en vigueur, tant avant l'arrivée des clients dans l'établissement que pendant leur séjour. Le personnel de l'opérateur de location à court terme doit informer les clients sur toutes les réglementations et restrictions en vigueur dans la région qui peuvent affecter le séjour du client, pour cela, il est recommandé de fournir aux clients un accès aux ressources d'information locales. L'opérateur est tenu d'expliquer en quoi consiste sa propre responsabilité et quelle est la responsabilité personnelle du client.

4. Politique incitative

Alors que l'économie du tourisme est en train de reprendre son activité, il est important que les représentants de l'appareil d'État travaillent en coopération avec cette industrie afin de développer le tourisme et d'assurer le bien-être financier de toutes les organisations spécialisées dans la location, y compris les opérateurs de la location à court terme. Qu'il s'agisse d'entrepreneurs privés, de petites, moyennes ou grandes entreprises, tous les acteurs de l'industrie ont son rôle à jouer:

- Élaborer conjointement de nouvelles règles pour le transport international.
- Introduire des normes d'activité cohérentes, axées sur les résultats, simples, adaptées aux circonstances et pratiques, qui conviennent à chaque modèle d'entreprise, dans tous les pays et toutes les régions, afin que le secteur de la location à court terme puisse continuer à contribuer à une croissance économique durable.
- Appuyer le secteur de manière financière en réduisant les impôts, les redevances et les paiements afin de stimuler la demande.
- S'occuper des voyages de stimulation et un soutenir directement pour stimuler la demande de la prestation des services de location à court terme, ainsi que fournir des avantages fiscaux.
- Encourager la promotion des destinations touristiques pour stimuler la demande nationale et internationale.

